Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement

Nom patronymique : VIAL

Nom marital :

Prénom : **ALINE**

Adresse : **14 RUE JEAN MARIE TOULLIOU**

56100 LORIENT

DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

Responsable d'Etablissement Touristique

Intitulé :

Votre objectif est d'obtenir un titre professionnel délivré par le ministère chargé de l'emploi soit par la VAE (cocher la case), soit par la formation (cocher la case).

☐ **V**alidation des **A**cquis de l'**E**xpérience (VAE)

Vous avez reçu la décision de recevabilité de la DDTEFP. Vous devez maintenant préparer votre parcours de validation. Pour cela, vous devez compléter ce dossier qui sera soumis au jury. Vous y décrirez votre pratique professionnelle et, à partir des informations fournies, le jury évaluera vos acquis par rapport aux compétences requises du titre que vous souhaitez obtenir. Votre intérêt est donc de remplir ce dossier avec le plus grand soin afin de mettre en valeur votre expérience.

Pour compléter ce document, vous devez vous reporter au mode d'emploi ci-joint. Vous y décrirez de manière détaillée vos activités professionnelles à partir d'exemples concrets mettant en valeur votre pratique professionnelle.

Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement pour vous aider à constituer ce dossier. La demande d'accompagnement est à adresser au centre qui organisera votre session de validation.

Vous avez aussi la possibilité de fournir à l'accompagnateur et au jury des preuves concrètes de votre activité professionnelle qui illustreront les informations portées dans le dossier. Ces preuves pourront se présenter sur tout support (pièce, dossier, photos…).

☒ Parcours de formation

Vous avez effectué des activités professionnelles soit avant d'entrer en formation, soit au cours de votre formation elle-même, lors d'une période d'application en entreprise ou dans votre organisme de formation. Vous devez compléter ce dossier afin de présenter et de valoriser ce que vous avez mis en pratique durant ces expériences.

Ce document est complété avec l'aide du formateur, tout au long du parcours de formation. Le dossier est renseigné sous la responsabilité de l'organisme avec lequel a été signé le contrat de stage. Au cas où le

parcours est réalisé dans différents organismes de formation, chacun de ces organismes doit s'assurer que le dossier décrit bien la pratique professionnelle du candidat pour la partie du parcours effectué sous sa responsabilité.

A partir de ces informations, le jury évaluera les compétences que vous avez acquises au cours de cette période.

- PRESENTATION DU DOSSIER -

- Ce dossier reste **votre propriété.**
- Vous pouvez le **compléter** durant tout votre parcours de certification.
- Vous devez le conserver et **le présenter obligatoirement à chaque étape de la certification.**

Ce dossier comporte :

1. **UNE FICHE DESCRIPTIVE,** de deux pages, destinée à présenter votre pratique professionnelle pour chaque activité type du titre visé. Cette fiche est à reproduire et à compléter en autant d'exemplaires que le titre contient d'activités types ;
2. **UN MODE D'EMPLOI** pour remplir la fiche, accompagné d'un exemple ;
3. **UN TABLEAU** à renseigner si vous possédez une certification, un diplôme, ou un CQP proche de tout ou partie du titre visé ;
4. **UNE DECLARATION SUR L'HONNEUR** à formuler lors de l'élaboration du dossier et à compléter, le cas échéant, avec la liste des éléments ajoutés au dossier initial en cas de parcours progressif vers le titre.

Ce dossier doit être présenté **agrafé ou relié**.

Les fiches doivent être **numérotées à la main**.

- DIPLOMES, TITRES OU CERTIFICATS PRECEDEMMENT OBTENUS ET PROCHES DU TITRE PROFESSIONNEL VISE -

(*à remplir le cas échéant*)

Indiquez dans le tableau ci-dessous le ou les certificats et/ou diplômes que vous avez déjà obtenus et qui sont **proches du domaine professionnel du titre que vous souhaitez obtenir.**

Ils pourront, si l'arrêté de spécialité créant le titre professionnel que vous visez prévoit une équivalence, vous permettre d'alléger vos modalités d'évaluation et augmenter vos chances de réussite.

Cette information communiquée au jury est donc importante.

Intitulé de la certification obtenue *(Titre, diplôme, CQP…)*	**Autorité ayant délivré la certification** (*Ministère, branche professionnelle…)*	**Date d'obtention**
BAFA	Ministère Jeunesse et Sport	1992
DUT Carrières Sociales, option animation socioculturelle	Ministère de l'Education Nationale	1996

- DECLARATION SUR L'HONNEUR -

- Elle garantit l'authenticité des informations et documents du dossier.
- Elle doit être nominative, datée et signée.

Déclaration sur l'honneur du (de la) candidat(e)

Je soussigné(e) Aline VIAL déclare sur l'honneur de l'exactitude des renseignements fournis dans ce dossier et être l'auteur des réalisations jointes en annexe.

Fait à , le pour faire valoir ce que de droit.

Signature :

- En cas de réussite partielle au titre (obtention de CCP), votre parcours de certification s'effectuera en plusieurs étapes sur une durée maximale de 5 ans.
- Dans ce cas, vous pouvez ajouter à ce dossier initial des compléments et/ou modifications acquis ultérieurement. Il convient donc de les lister dans le tableau ci-dessous.

Liste des éléments ajoutés au dossier initial en cas de poursuite de votre parcours après une réussite partielle au titre (obtention de CCP)
- Candidats par VAE et par formation -

Liste des éléments ajoutés au dossier	Dates	Signature

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° AT1

Intitulé de l'activité-type :

Définir la politique produit et assurer la mise en marché d'un établissement touristique

1 - **Indiquez les résultats directs de votre action** : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

1) **Création d'un diaporama de présentation du centre de classe de découverte « Bellevue-Océan » (ADPEP56, 80 lits) destiné aux réunions de présentation des enseignants venant en séjour**
2) **Mise à jour des données du site internet présentant l'Ile Berder (association LVB, 350 lits)**

2 - **Décrivez les tâches et/ou opérations** que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

1) **Création d'un diaporama de présentation d'un centre de classe de découverte et de vacances destiné aux réunions de présentations :**

Pour répondre à la demande de nombreux enseignants qui souhaitaient pouvoir faire une présentation complète du centre aux parents d'élèves, j'ai cherché à concevoir un outil complet et facile à envoyer. L'option « diaporama » m'a paru la plus judicieuse et la plus économique, car un envoi par cd-rom était possible.

J'ai sélectionné les photos les plus pertinentes pour mettre en valeur le centre et les ai classées par thématique (présentation de la région, du village, du centre, thèmes de séjours pédagogiques possibles, agréments…).

En me basant sur les documents publicitaires déjà existants, j'ai écrit les textes correspondant aux différents « chapitres », puis créé un diaporama avec le logiciel Powerpoint.

Ensuite ce diaporama était envoyé à la demande des enseignants, accompagné du logiciel « Powerpoint Reader ». Il s'est avéré que dans l'ensemble, les parents étaient contents et rassurés de découvrir le lieu où leurs enfants allaient séjourner.

2) **Mise à jour des données du site internet présentant l'Ile Berder, un des deux villages vacances de l'association LVB**

J'ai défini, en collaboration avec la directrice de la structure et après avoir vérifié les données existantes sur le site internet, les actualités utiles pour l'activité de la structure.
Puis j'ai écrit les textes, vérifié les liens hypertextes et mis en ligne les actualités : « semaine du golfe », « balade butô »

Fréquence de réalisation :

☐ Très fréquemment ☐ Fréquemment ☒ Rarement

3 - **Lieux où cette pratique professionnelle** a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
1) ADPEP 56	Centre Bellevue-Océan Damgan, Morbihan	Direction générale
2) Association LVB	Ile Berder, Larmor-Baden, Morbihan	Direction générale

4 - **Indiquez la période** de l'exercice de cette pratique professionnelle :

1) De septembre 2003 à août 2005
2) Du 09/05/2011 au 22/05/2011

5 - **Précisez les moyens** que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,… :

1) documents publicitaires déjà existant, dossiers pédagogiques, logiciel POWERPOINT, logiciel NERO (gravure CD)
2) grille tarifaire, contrats évènementiels, logiciel SPIP, recherche internet

6 - **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprises ou extérieures à votre entreprise …) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

1) J'ai travaillé seule avec l'avis de l'animatrice permanente et validation du document final par la direction générale de l'ADPEP 56
2) J'ai travaillé en collaboration avec la directrice pour le contenu (validation des écrits) et avec les secrétaires pour la mise en ligne (aide à l'utilisation du logiciel SPIP)

7 - **Documents annexes**

7 B - Documents complémentaires en option **:** indiquez ici la liste des documents que vous souhaitez présenter au jury

Copie de la page « actualités » du site internet de la structure

Date : 24/05/2011

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° AT1

Intitulé de l'activité-type :

Définir la politique produit et assurer la mise en marché d'un établissement touristique

1 - **Indiquez les résultats directs de votre action** : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

Préparation et envoi d'un mailing de présentation du domaine de Crénihuel (association LVB) aux organisations syndicales et professionnelles (environ 40 organisations sélectionnées) et aux Offices du Tourisme locaux.

2 - **Décrivez les tâches et/ou opérations** que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

L'activité du Domaine de Crénihuel étant faible pour la saison 2011, il a été décidé courant mai de « relancer » la communication auprès de différents groupes et associations susceptibles d'être intéressés par des séjours séminaires. D'autre part, il fallait faire le réassort auprès des offices de Tourisme locaux qui, après enquête téléphonique partielle, nous avait confirmé que notre documentation était soit absente soit obsolète.

J'ai donc préparé un courrier accompagné des plaquettes d'informations et des offres tarifaires à destination des syndicats et organisations professionnels d'une part.

J'ai ensuite référencé sur Internet les organisations syndicales et professionnelles au niveau de la région ainsi que les offices du Tourisme situés à une trentaine de km autour du Domaine pour un envoi massif début juin 2011.

Fréquence de réalisation :

☐ Très fréquemment ☐ Fréquemment ☒ Rarement

3 - **Lieux où cette pratique professionnelle** a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Association LVB	Ile Berder, Larmor-Baden, Morbihan	Direction générale / service communication

4 - **Indiquez la période** de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 9/05/2011 au 22/05/2011

5 - **Précisez les moyens** que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,… :

logiciels de recherche (Google, Bing, Yahoo…)

6 - **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprises ou extérieures à votre entreprise …) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

J'ai travaillé en collaboration avec la directrice pour le contenu du courrier (validation des écrits) et avec les secrétaires pour la préparation des enveloppes.

7 - **Documents annexes**

7 B - Documents complémentaires en option **:** indiquez ici la liste des documents que vous souhaitez présenter au jury

Date : 06/09/2011

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° AT2

Intitulé de l'activité-type :

Gérer les moyens financiers liés au fonctionnement et aux investissements d'un établissement touristique

1 - **Indiquez les résultats directs de votre action** : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

1) Contrôle de clôture de caisse et enregistrement des dépenses du Domaine de Crénihuel (117 lits, taux d'occupation moyen d'environ 30%, 8 salariés saisonniers)

2) Contrôle des livraisons et rapprochement avec les bons de commandes du Domaine de Crénihuel.

2 - **Décrivez les tâches et/ou opérations** que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

1) Chaque matin, je devais vérifier la caisse bar et accueil (caisse identique), enregistrer les recettes et éventuellement les dépenses sur le cahier de caisse, refaire le fond de caisse

2) A chaque livraison (alimentaire, bar, produits d'entretien), je contrôlais la cohérence avec les commandes passées et surtout le coût unitaire facturé par rapport aux mercuriales négociées par la direction générale.

En cas de souci, je devais prévenir la direction générale, qui se chargeait des commandes alimentaires, pour qu'elle règle le problème directement avec le fournisseur.

De mon côté, je m'occupais des soucis de commande concernant la boulangerie, les produits d'entretien, les boissons et la blanchisserie.

Fréquence de réalisation :

☒ Très fréquemment ☐ Fréquemment ☐ Rarement

3 - **Lieux où cette pratique professionnelle** a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Association LVB	Ile Berder, Larmor-Baden, Morbihan	Direction générale / service communication

4 - **Indiquez la période** de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 24/06/2011 au 26/08/2011

5 - **Précisez les moyens** que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,… :

cahier de caisse, calculatrice

6 - **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprises ou extérieures à votre entreprise …) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

J'ai travaillé seule.

7 - **Documents annexes**

7 B - Documents complémentaires en option **:** indiquez ici la liste des documents que vous souhaitez présenter au jury

Date : 07/09/2011

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° AT2

Intitulé de l'activité-type :

Gérer les moyens financiers liés au fonctionnement et aux investissements d'un établissement touristique

1 - **Indiquez les résultats directs de votre action** : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

Etablissement des bilans financiers d'une association de danse et de loisirs (association Sals 'Alegria, 180 adhérents environ entre 2007 et 2009)

2 - **Décrivez les tâches et/ou opérations** que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

J'ai été durant deux ans trésorière de l'association Sals 'Alegria, association proposant des cours de salsa et des animations et événements autour de cette danse.

Durant l'année d'activité, j'étais donc chargée de l'enregistrement des factures et des règlements sur le logiciel de gestion de l'association et de préparer, en vue de l'Assemblée Générale.

Cela impliquait :

-vérification et validation des enregistrements
- préparation des documents d'analyse via le logiciel de gestion (synthèse des dépenses et des recettes sous forme de diagramme, synthèse financière par type d'activité : cours, soirées, sorties, fonctionnement général)
-écriture du bilan financier
-présentation orale au C.A.

Fréquence de réalisation :

☐ Très fréquemment ☒ Fréquemment ☐ Rarement

3 - **Lieux où cette pratique professionnelle** a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Association Sals'alegria	Lorient, Morbihan	trèsorière

4 - **Indiquez la période** de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Entre juillet 2007 et juin 2009

5 - **Précisez les moyens** que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,… :

Logiciel EBP, rapport d'activité établi par la présidence

6 - **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprises ou extérieures à votre entreprise …) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

J'ai travaillé avec la vice-trésorière et la présidente de l'association, ainsi qu'avec les membres du Conseil d'administration disponibles

7 - **Documents annexes**

7 B - Documents complémentaires en option **:** indiquez ici la liste des documents que vous souhaitez présenter au jury

Bilan financier de l'association année 2008-2009

Date : 08/09/2011

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° AT3

Intitulé de l'activité-type :

Organiser, animer et gérer les ressources humaines d'un établissement touristique

1 - **Indiquez les résultats directs de votre action** : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

J'ai recruté et assuré l'accueil d'une partie des salariés saisonniers du Domaine de Crénihuel (117 lits, 8 salariés dont un en CDI)

2 - **Décrivez les tâches et/ou opérations** que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

Dans le cadre de ma période d'application en entreprise, j'ai été chargée de la responsabilité du Domaine de Crénihuel, suite au départ précipité du précédent responsable d'hébergement.

Il s'est avéré que durant cette période, un des salariés a démissionné « du jour au lendemain ». Il a donc fallu le remplacer en urgence afin de ne pas avoir de manque sur le week-end suivant qui était assez chargé.

D'autre part, il a fallu plusieurs fois que je recrute du personnel en extra pour le ménage et le service de plonge.

Afin d'éviter le parcours fastidieux des annonces « pôle-emploi » ou des agences d'intérim et devant le bassin d'emploi du secteur assez faible je me suis appuyée sur le réseau des salariés déjà présents pour recruter.

Mon rôle a été de rencontrer les personnes, de leur expliquer leur mission, leurs horaires de travail, le type de contrat proposé (CDD pour l'une, Contrat d'extra pour l'autre) et le fonctionnement du Domaine. Je devais transmettre ensuite les informations concernant le salarié au service comptable pour la préparation du contrat de travail que je faisais signer par la suite. Je n'étais pas chargé de la Déclaration Unique d'Embauche, uniquement de l'enregistrement sur le registre du personnel.

Devant l'urgence de la situation j'ai délégué l'accueil sur le poste au personnel déjà en place car je manquais clairement de temps pour leur expliquer tous les aspects logistique de leur poste de travail.

Comme il n'existait pas de fiche de poste et de procédures clairement définis, je me rends compte avec le recul qu'il aurait fallu pourtant que je prenne ce temps afin de m'assurer que toutes les tâches avaient été clairement définies.

Par exemple, concernant la personne embauchée pour le service, elle n'était pas au courant que, lorsqu'elle était de « service petit déjeuner », elle était également chargée du nettoyage des parties communes du « Manoir ».

L'embauche de personnel en urgence peut créer de nombreux disfonctionnements si le poste pour lequel il est embauché n'est pas clairement expliqué

Fréquence de réalisation :

☐ Très fréquemment ☒ Fréquemment ☐ Rarement

3 - **Lieux où cette pratique professionnelle** a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Association LVB	Ile Berder, Larmor-Baden, Morbihan	Ressources humaines

4 - **Indiquez la période** de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 24/06/2011 au 26/08/2011

5 - **Précisez les moyens** que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,… :

Règlement Intérieur de l'association LVB, contrat de travail des salariés, registre du personnel

6 - **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprise ou extérieures à votre entreprise …) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

Comme expliqué plus haut, j'ai effectué les recrutements seule, mais après accord de la directrice générale.

7 - **Documents annexes**

7 B - Documents complémentaires en option **:** indiquez ici la liste des documents que vous souhaitez présenter au jury

Date : 07/09/2011

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° AT 3

Intitulé de l'activité-type :

Organiser, animer et gérer les ressources humaines d'un établissement touristique

1 - **Indiquez les résultats directs de votre action** : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

Amélioration de l'organisation du travail et gestion des inter-relations et des conflits en cuisine et en salle de restauration au Domaine de Crénihuel (association LVB, 117 lits, taux de remplissage moyen de 30% sur la période de PAE)

2 - **Décrivez les tâches et/ou opérations** que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

Dans le cadre de ma P.A.E., étant responsable par délégation du Domaine de Crénihuel (la direction générale étant à près de 100 km), j'étais chargée entre autre de manager l'ensemble des salariés, de contrôler la qualité du travail, et de faire appliquer des actions correctives avec plus ou moins de résultat…

J'ai débuté ma PAE dans un contexte un peu particulier.

Depuis le début de la saison, ce village vacances avait connu 2 responsables, le deuxième ayant été remercié suite à de nombreux manquements. Notamment, il ne gérait absolument pas le travail du personnel de cuisine et de service qui se retrouvait la plupart du temps en totale autonomie dans l'organisation du travail. La direction a donc décidé de « gérer » à distance et de me confier la gestion quotidienne du Domaine le temps de ma P.A.E.

S'agissant d'une équipe très jeune, avec peu d'expérience professionnelle et aucune dans le cadre des villages vacances, il a fallu rapidement remédier à plusieurs difficultés : pas d'anticipation sur les menus, pas de respect des normes HACCP, peu de respect des horaires de travail (d'ailleurs, les plannings établis par la direction générale ne leur étaient jamais transmis avant mon arrivée), peu d'investissement personnel dans le travail, mais surtout une grande difficulté à accepter l'autorité de ma part.

D'autre part, je me suis vite rendu compte que leur recrutement avait été fait en dépit du bon sens. Au-delà de l'aspect administratif, il m'est très vite apparu qu'ils n'avaient aucune connaissance du projet de l'association ni du règlement intérieur et qu'il n'y avait jamais eu de préparation quant à l'organisation de leur travail. Il n'existait notamment pas de fiche de poste écrite et ils étaient « livrés » à eux-mêmes.

Ce que j'ai fait :

- Mise en place de l'affichage règlementaire
- Transmission des plannings hebdomadaire
- Réunions de coordination et de mise au point quant aux rôles et missions de certains, avec ou sans la direction générale.
- Rappel régulier des normes d'hygiène avec transmission en cuisine des résultats d'analyse « LDA »
- Aide pour les inventaires, l'anticipation sur les menus à venir…
- Renfort au service, à la plonge, au rangement des livraisons…
- Convocation à des entretiens en présence de la direction pour recadrer « les écarts de conduites » ayant des conséquences directes sur la qualité du travail.
- Création de fiches de postes (« cuisine », « service petit déjeuner », « service midi », « service soir »)

Malgré cela, les manquements sont restés importants durant toute la saison, notamment au niveau des cuisiniers qui savaient pertinemment qu'il nous aurait été très difficile de nous passer d'eux et qui, du coup, profitaient de ce statut un peu particulier.

Selon moi, il aurait fallu un travail en amont beaucoup plus réfléchi pour pouvoir cette équipe :

- Au niveau du recrutement, choisir un chef de cuisine plus « aguerri », qui sache donner la cadence du service, aurait permis de soulager l'équipe de service qui devait souvent palier aux

retards. D'autre part, j'ai compris par leur absence l'importance d'un livret d'accueil du salarié et d'une réunion d'information précisant leurs droits mais surtout leurs devoirs.

- Pour l'organisation même, il aurait fallu que toutes les procédures soient déjà en place pour bien expliquer le travail et permettre à chacun d'avoir un outil sur lequel s'appuyer ou encore les construire avec toute l'équipe pour les investir un peu plus dans leur mission.
- Eviter trop de polyvalence dans les postes. Compte tenu du peu d'effectif « clientèle » présent, la direction avait décidé de miser sur « l'adaptabilité du personnel» en fonction des besoins. D'où une confusion permanente et de nombreux défauts dans la qualité du travail, chacun travaillant « plus ou moins » à sa manière, sans forcément prendre en compte les procédures mises en place « dans l'urgence ».

Fréquence de réalisation :

☒ Très fréquemment ☐ Fréquemment ☐ Rarement

3 - **Lieux où cette pratique professionnelle** a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Association LVB	Domaine de Crénihuel, Silfiac, Morbihan	gestion du personnel et des services

4 - **Indiquez la période** de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 24/06/2011 au 28/08/2011

5 -**Précisez les moyens** que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,… :

Communication orale, mise en place de panneaux de communication écrite en cuisine et à l'office, convocations écrites, documents de procédures HACCP

6 - **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprises ou extérieures à votre entreprise …) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

J'ai tenté de créer une cohésion d'équipe de travail en travaillant avec eux les fiches de postes, en discutant souvent lors de leur pause. J'ai beaucoup échangé avec la direction générale pour trouver des solutions, aider au recadrage, faire part de mes réflexions et de leur demandes.

7 - **Documents annexes**

7 B - Documents complémentaires en option **:** indiquez ici la liste des documents que vous souhaitez présenter au jury

Fiches de postes

Date : 8/09/2011

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° AT 4

Intitulé de l'activité-type :

Mettre en place, piloter et contrôler les prestations de service d'un établissement touristique

1 - **Indiquez les résultats directs de votre action** : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

J'ai organisé et animé les pots d'accueil, les réunions d'informations et les visites de site au Domaine de Crénihuel (association LVB, 117 lits, taux d'occupation moyen 30%)

2 - **Décrivez les tâches et/ou opérations** que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

Dans le cadre de mes missions d'accueil, j'étais entre autre chargée d'assurer le pot de bienvenue et les réunions d'informations et d'inscriptions aux activités de la semaine à venir.

Les pots d'accueil :

En amont, j'ai déterminé, avec la direction, l'équipe d'animation et le personnel ce qu'il fallait inclure dans le discours de bienvenue pour qu'il ne soit pas trop long et redondant par rapport au livret d'accueil donné à chaque client à leur arrivée.

Chaque samedi soir, je devais valider le nombre de clients (adultes et enfants) présents sur le Domaine afin de préparer les boissons et biscuits salés en conséquence et installer le pot d'accueil.

Pendant le pot, mon rôle était de présenter l'équipe, rappeler les horaires de repas et les quelques règles d'ordre « sécuritaire », éventuellement de servir si personne d'autre n'était disponible (les horaires du pot d'accueil « empiétant » sur les horaires du repas du soir.

Les réunions d'informations et d'inscriptions aux activités.

Pour ne pas surcharger le pot de bienvenue, nous avons décidé, avec la direction, de faire les réunions d'informations et les inscriptions le dimanche matin.

En amont : les animatrices me transmettaient le programme d'animation (« découvertes » et « club-enfant ») et nous validions ensemble les activités proposées. En fonction des disponibilités elles ou moi préparions les fiches d'inscriptions aux différentes animations proposées (1 fiche hebdomadaire pour le club-enfant, l'activité équestre et les repas à la crêperie, 1 feuillet par activité découverte).

Le dimanche matin, après avoir présenté les différentes activités, l'organisation du club-enfant et des activités équestres (présentée par l'animatrice), nous procédions aux inscriptions, moi pour les activités « découvertes » et la crêperie, l'animatrice équestre pour le club-enfant et les séances équitation.

Je procédais également à l'encaissement des activités « avec participation financière ».

En aval, je transmettais les fiches d'inscriptions à la responsable d'animation qui se chargeait de faire les réservations auprès des musées et autres lieux de visite.

Le dimanche après-midi, nous proposions une visite du Domaine pour expliquer les différentes installations « écologique » du Domaine (espace de baignade naturel, station d'épuration phytosanitaire, éclairage alimenté par panneaux solaires photovoltaïques, chaudière à bois…) et permettre aux gens de voir l'ensemble du Domaine (34 ha).

Fréquence de réalisation :

☐ Très fréquemment ☒ Fréquemment ☐ Rarement

3 - **Lieux où cette pratique professionnelle** a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Association LVB	Domaine de Crénihuel, Silfiac, Morbihan	service accueil et animation

4 - **Indiquez la période** de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 24/06/2011 au 26/08/2011

5 -**Précisez les moyens** que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,… :

logiciel Excel pour les programme d'animations, Word pour les fiches d'inscription, caisse

6 - **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprises ou extérieures à votre entreprise …) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

J'ai travaillé en collaboration avec l'équipe d'animation.

7 - **Documents annexes**

7 B - Documents complémentaires en option **:** indiquez ici la liste des documents que vous souhaitez présenter au jury

Exemple de Programme d'animation, livret d'accueil.

Date : 08/09/2011

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

CORRESPONDANT A L'ACTIVITE TYPE N° AT 4

Intitulé de l'activité-type :

Mettre en place, piloter et contrôler les prestations de service d'un établissement touristique

1 - **Indiquez les résultats directs de votre action** : produits fabriqués, ouvrages, prestations de service ou autres productions que vous avez réalisés ou auxquels vous avez contribué :

Préparation de l'accueil d'un séjour sénior « Bretagne authentique » (Domaine de Crénihuel, association LVB, 117 lits)

2 - **Décrivez les tâches et/ou opérations** que vous avez directement effectuées en vue des réalisations indiquées ci-dessus ainsi que leur fréquence de réalisation :

L'association LVB est depuis de nombreuses années partenaire de l'ANCV et de beaucoup d'associations à caractère social.

A ce titre, elle organise régulièrement des séjours organisés « tout inclus » pour des groupes constitués.

Le dernier week-end de ma PAE, nous avons accueilli un groupe « senior » d'une cinquantaine de personnes.

Le séjour avait été au préalable préparé et validé par la directrice adjointe de l'association chargée de l'animation (tarifs, programme d'animation).

La semaine précédant l'arrivée du groupe, je me suis assurée que tout était en ordre pour leur accueil et le bon déroulement de leur séjour:

-au niveau de la réservation :
Au vu de l'âge des participants, il fallait s'assurer qu'ils étaient tous en rez-de-chaussée. Or il s'est avéré qu'une dizaine de chambres des étages leur avait été attribuées. Le Domaine étant complet durant le week-end de leur arrivée, j'ai dû revoir tout le planning d'attribution des chambres ce qui a posé pas mal de problème car les autres clients de ce week-end étaient également des groupes, et qu'il fallait éviter de trop les « dispatcher ».

- au niveau de la restauration :
Certains participants avaient des régimes alimentaires particuliers qu'il fallait transmettre en cuisine. Avec le cuisinier, nous avons fait le rapprochement avec les menus de la semaine pour voir ce qu'il allait falloir modifier pour ces personnes-là.
D'autre part, toujours par rapport aux autres groupes, il a fallu revoir avec la responsable de salle l'organisation du restaurant pour que chacun puisse avoir son « espace »

- au niveau de l'animation :
Avec la responsable animation, nous avons retravaillé le planning d'animation négocié avec l'organisateur du séjour :

-vérification des réservations
-contenu des animations soirées sur place
-mise en place de l'accueil du groupe
-rencontre avec les prestataires extérieurs (groupes de musiciens, professeur de breton…)

Fréquence de réalisation :

☐ Très fréquemment ☐ Fréquemment ☒ Rarement

3 - **Lieux où cette pratique professionnelle** a été exercée :

Nom de l'entreprise, organisme ou association	Lieu	Chantier, atelier, services ou autres (à préciser)
Association LVB	Domaine de Crénihuel, Silfiac, Morbihan	service accueil et animation

4 - **Indiquez la période** de l'exercice de cette pratique professionnelle :

Du 24/06/2011 au 26/08/2011

5 -**Précisez les moyens** que vous avez utilisés pour accomplir les tâches décrites : matériels, outils, techniques, matériaux, produits, logiciels,… :

Dossier de réservation et programme d'animation du groupe sénior ; logiciel de réservation « ADEQUAT » réunions d'équipes

6 - **Pour la réalisation de ces tâches ou opérations**, avez-vous travaillé seul ou en équipe, avec ou sans consignes, en relation avec d'autres personnes de votre entreprises ou extérieures à votre entreprise …) ? Si oui, précisez dans quelles circonstances :

J'ai travaillé avec les responsables des différents services, ainsi qu'avec la directrice adjointe et les agents de réservation.

7 - **Documents annexes**

7 B - Documents complémentaires en option **:** indiquez ici la liste des documents que vous souhaitez présenter au jury

Date : 08/09/2011